

“THE LEADERS” :

UPAYA PENINGKATAN SUSTAINABILITY PELAYANAN

LISTEN | **E**MPATHY |
ACTION TO **D**O | **E**VOOLUTION |
REACHABLE | **S**UCCESS



Ikhsan Nurdiansyah, S,Kep. M.M
Annisa Aulia Irsandi, S.M
Resty Nur Octaviana, S. KPM

“THE LEADERS” :

Upaya Peningkatan *Sustainability* Pelayanan

Kategori 6: *Leadership and Management*

Ikhsan Nurdiansyah, Annisa Aulia Irsandi, Resty Nur Octaviana

RINGKASAN

Leadership dan manajemen rumah sakit saling melengkapi satu sama lain untuk mencapai pelayanan kesehatan berkualitas. *Leadership* memotivasi staf, sementara manajemen mengatur sumber daya untuk tujuan yang sama. Program "The Leaders" RS Ummi dirancang untuk memastikan bahwa rumah sakit dapat terus memberikan layanan yang berkualitas dan efektif. Program ini telah berhasil meningkatkan kompetensi karyawan yang berdampak pada meningkatnya kinerja SDM dan kepuasan pasien atas layanan yang diberikan RS Ummi. Terbukti dari pencapaian indeks kepuasan karyawan sebesar 84% dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 83%, hingga RS Ummi pun mendapatkan penghargaan sebagai Fasilitas Kesehatan Berkomitmen Pelayanan JKN Tahun 2023 dari BPJS Kesehatan Cabang Kota Bogor.

Kata kunci : *Leadership, service excellent, kepuasan pasien*

LATAR BELAKANG

Dalam era modern saat ini, industri kesehatan menghadapi tantangan yang semakin kompleks, terkait dengan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional. Rumah sakit, sebagai lembaga pelayanan kesehatan utama, memiliki peran krusial dalam memastikan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Untuk memenuhi ekspektasi yang tinggi ini, manajemen rumah sakit harus menempatkan keunggulan layanan (*service excellent*) sebagai pusat dari operasional.

Keunggulan pelayanan di rumah sakit tidak hanya melibatkan aspek teknis seperti keakuratan diagnosis dan efektifitas pengobatan, tetapi juga mencakup pengalaman pasien, termasuk kepuasan terhadap pelayanan, komunikasi, dan empati. Oleh karena itu, kepemimpinan dan manajemen memegang peran penting dalam hal ini. Kepemimpinan yang visioner dan manajerial yang baik bisa menciptakan lingkungan yang mendukung budaya pelayanan yang berkualitas dan inovatif. Untuk memastikan bahwa setiap karyawan RS Ummi memahami dan berkomitmen pada standar keunggulan layanan, maka dibuat program "The Leaders".

Leadership adalah kemampuan seseorang untuk mendorong orang lain dalam mencapai tujuan, sedangkan manajemen sendiri tidak hanya mencakup *leadership*, tetapi juga perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan evaluasi (Fuadah, 2022). Pelatihan *leadership* merupakan aspek penting untuk membantu karyawan dalam mengembangkan kepribadian yang baik, termasuk sifat-sifat seperti kejujuran, tanggung jawab, integritas, empati, disiplin, kerja sama, dan berorientasi kepada pelanggan, sesuai dengan falsafah RS Ummi.

Program “The Leaders” ini dibuat berdasarkan Peraturan Perusahaan RS Ummi, yang menggarisbawahi kewajiban perusahaan dalam menyelenggarakan program pengembangan karyawan. Semua ketentuan tersebut menunjukkan komitmen Rumah Sakit Ummi dalam pengembangan profesional karyawan, memastikan keseimbangan antara kebutuhan perusahaan dan aspirasi individu, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan dan produktivitas karyawan.

TUJUAN

Tujuan dari inovasi yang disusun dengan konsep “*The Leaders*” ini adalah sebagai berikut :

I. Tujuan Umum

Meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit dengan memfokuskan pada keunggulan layanan, yang mencakup aspek teknis dan pengalaman pasien. Selain itu membentuk dan memperkuat kepemimpinan serta manajerial yang visioner dan kompeten untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung budaya pelayanan yang berkualitas dan inovatif.

II. Tujuan Khusus

1. Bagi Individu Pegawai

- Menumbuhkan *sense of belonging* bagi seluruh karyawan;
- Meningkatkan kepuasan dan retensi karyawan;
- Meningkatkan keterampilan manajerial;
- Memberikan kesempatan bagi karyawan untuk berkembang secara profesional;
- Meningkatkan produktivitas kerja karyawan melalui kegiatan olahraga dan kesenian sehingga mencapai keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

2. Bagi Rumah Sakit

- Tercapainya standar pelayanan yang ditetapkan dengan menerapkan prinsip-prinsip kepemimpinan dan manajemen yang kuat serta berorientasi pada pelanggan;
- Tercapainya *zero complain* pada setiap area pelayanan;
- Memiliki SDM yang berkualitas dan berkompeten;

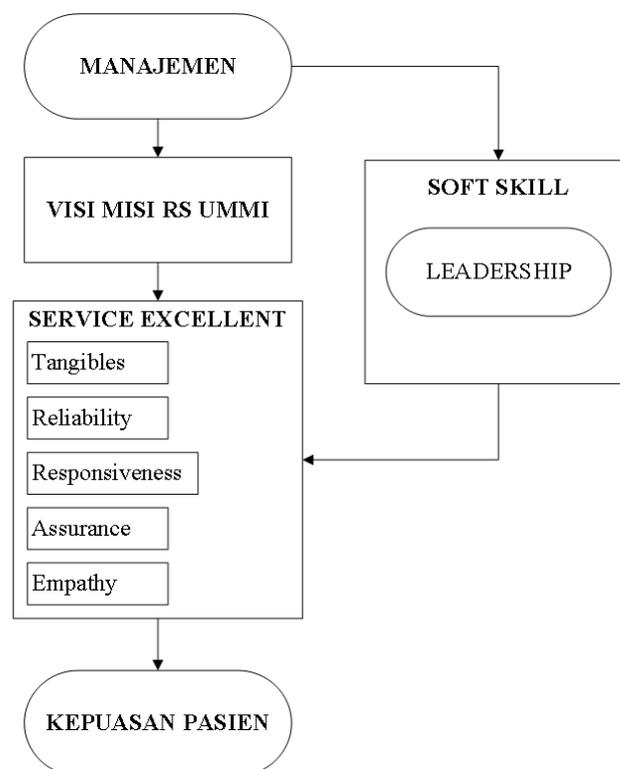
- Operasional rumah sakit dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

3. Bagi Masyarakat

- Mampu menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan pasien serta masyarakat;
- Meningkatkan kepuasan pasien di seluruh aspek pelayanan rumah sakit;
- Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan;
- Terciptanya kolaborasi rumah sakit dengan komunitas di masyarakat.

LANGKAH-LANGKAH

Program *The Leaders* adalah sebuah tanggung jawab rumah sakit dalam meningkatkan *softskill* dan *hardskill* SDM dengan tujuan memberikan *Service Excellent* kepada masyarakat khususnya pasien Rumah Sakit Ummi. *The Leaders* disusun dan dirancang menggunakan metodologi Pendidikan dan Pelatihan dengan beberapa aspek yang dapat digambarkan melalui kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Konsep Program “*The Leaders*”

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

a. Budaya 5 R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, dan Rajin)

Budaya 5R berkaitan dengan kebersihan, kerapian, ketertiban, keselamatan dan kesehatan lingkungan kerja yang secara langsung mempengaruhi tampilan fisik dan kesan profesional. Budaya ini diterapkan untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih terorganisir, aman, dan berkualitas, yang akhirnya mendukung pelayanan yang lebih baik kepada pasien.

b. Budaya 5S

Membiasakan seluruh insan rumah sakit untuk menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun) sehingga membuat pasien merasa diterima dan dihargai, menunjukkan empati dan perhatian terhadap kebutuhan dan perasaan pasien, serta meningkatkan citra rumah sakit sebagai tempat yang ramah, profesional, dan peduli terhadap pasien.



Gambar 2. Penerapan 5S dalam bertemu dengan Pasien

2. *Reliability* (Keandalan)

a. *Respon Time Pelayanan*

Memastikan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan kepada pasien, memastikan konsistensi dan keandalan dalam pelayanan. Pelaporan *respon time* di setiap unit tersebut termasuk ke dalam salah satu indikator mutu.

b. Pelatihan Eksternal dan Internal

Selain mengirim karyawan untuk mengikuti pelatihan eksternal yang sesuai dengan kebutuhan kompetensi karyawan, Rumah Sakit Ummi juga memfasilitasi pelatihan internal dengan mengundang para ahli. Pelatihan internal yang diselenggarakan ini direkam untuk dapat diakses kembali melalui *Channel Youtube RS UMMI Official*.



Gambar 3. In House Training - Resusitasi Stabilisasi dan Transportasi pada Neonatus oleh Prof. Dr. dr. Rinawati Rohsiswatmo, Sp.A (K)

(<https://www.youtube.com/watch?v=GGidx1Pfos>)



Gambar 4. Pelatihan Eksternal Sertifikasi Hemodialisa di RS Hasan Sadikin Bandung



Pelatihan Eksternal ICU komprehensif di RSPAD Gatot Subroto

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

a. Pelatihan Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif merupakan kemampuan dasar yang perlu dimiliki oleh para tenaga kesehatan maupun non kesehatan agar mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas. Selain itu juga agar tidak terjadi miskomunikasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien.



Gambar 6. Pelatihan Komunikasi Efektif bersama Kalbe
https://www.youtube.com/watch?v=kQgzqJL_vDg

b. Public Speaking

Program Bedah Buku “*The 360° Leadership*” karya John C. Maxwell diselenggarakan oleh Direktur Pelayanan untuk Seluruh Manajer, Kepala Ruangan dan Koordinator untuk melatih kemampuan dan keberanian berkomunikasi di hadapan banyak orang.



Gambar 7. Bedah Buku “*The 360° Leadership*” karya John C. Maxwell
https://www.instagram.com/p/Czpvf4RvgDzF0N4GeByTi1rOXacAtuJLeo_yDE0/

c. Kajian Islam Bulanan (KALAM UMMI)

Kalam UMMI merupakan salah satu program dari Tim Binroh (Bina Rohani) yang diselenggarakan khusus untuk Karyawan RS UMMI setiap bulannya dengan mengundang pemuka agama. Program ini dimaksudkan untuk mencapai menyeimbangkan antara kehidupan rohaniah dan duniawi.



8. Kalam UMMI dengan Ustadzah Rima dan Ustadz Ikrimah Arfan, Lc
(<https://www.youtube.com/watch?v=-sRMsfdmkJE>)

d. Tadarus Qur'an

Pelaksanaan halaqah setiap pagi sebelum memulai aktivitas di musholla. Kegiatan ini dimaksudkan juga untuk melatih kemampuan membaca Al-Qur'an karyawan.



Gambar 9. Kajian Halaqoh Harian Setiap Pagi Sebelum Mulai Aktivitas

4. Assurance (Jaminan)

a. Counseling

Dilaksanakan dengan tujuan untuk membantu meningkatkan keterampilan kerja, motivasi, serta mampu memecahkan masalah di masing – masing unit sehingga dapat diimplementasikan secara tepat dalam pelayanan.



Gambar 10. Counseling salah satu karyawan dengan manajer SDM

b. Coaching

Berfokus pada aspek emosional dan psikologis karyawan yang dilakukan oleh pimpinan untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat, mendukung pertumbuhan setiap individu, dan meningkatkan produktivitas.



Gambar 11. Coaching Unit Gizi Dapur oleh Direktur Umum

c. Team Binroh (Bina Rohani)

Tim Binroh (Bina Rohani) merupakan kelompok yang dibuat untuk memberikan pembinaan spiritual pada pasien yang dapat meningkatkan moral dan integritas, serta memberikan rasa aman dan jaminan bagi pasien dan karyawan tentang etika dan nilai-nilai yang dipegang rumah sakit.



Gambar 12. Kegiatan Tim BinRoh (Bina Rohani) saat melakukan kunjungan ke pasien

5. *Empathy (Empati)*

a. *Team Building*

Kegiatan *outbound* dan tadabur alam bertujuan untuk memperkuat hubungan antar karyawan, melatih komunikasi interpersonal, meningkatkan kerja sama tim, serta menciptakan hubungan yang harmonis.



Gambar 13. Kegiatan *Outbound* RS UMMI dengan tema “*One Goals, One Spirit, One Team*” di Lingkung Gunung Adventure (https://www.youtube.com/watch?v=lyFLcZR_GMk)

b. *MaRabu (Makan Rabu)*

Merupakan salah satu program yang sudah berjalan sejak tahun 2015 dimana makan bersama di hari Rabu ini diikuti oleh direksi hingga seluruh jajaran staf dengan tujuan menjaga silaturahmi dan membangun hubungan yang lebih harmonis antara karyawan dan manajemen, menciptakan lingkungan yang mendukung dan empati.



Gambar 14. Makan Rabu Bersama degan Owner, Direksi dan Staf

HASIL

Dari berbagai kegiatan yang telah dilaksanakan untuk menunjang keberhasilan program *The Leaders*, didapatkan hasil dengan indikator layanan yang memuaskan. Terlihat dari beberapa hal yang membuktikan adanya kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Ummi seperti :

- Tercapainya Indikator Kinerja Unit dan Indikator Kinerja Individu dengan nilai rata-rata 80%;
- Meningkatnya angka kepuasan karyawan dengan nilai rata-rata 84%, dilihat dari data survey indeks kepuasan karyawan;
- Peningkatan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan nilai rata-rata mencapai 83% menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Rumah Sakit Ummi telah mengalami perbaikan yang signifikan



Aan komariah
1 review
★★★★★ 3 weeks ago **NEW**

Alhamdulillah pelayanan di RS ummi sangat baik, mulai dari pendaftaran sampai selesai. Juga petugas yang duduk di meja depan dan customer service, kami di dampingi ke lantai 3 dan diberikan informasi yang sangat jelas yang sangat membantu. RS ummi keren

[See translation \(English\)](#)

👍 4

wardah habibah
Local Guide · 8 reviews · 5 photos
★★★★☆ 5 months ago

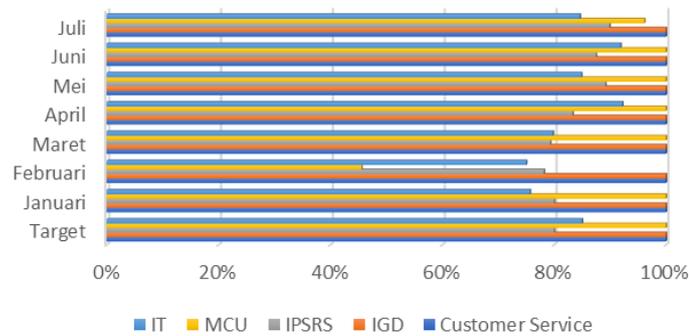
Suasannya islami, ada murottal lantunan ayat suci alquran yang diperdengarkan setiap sudut, tempatnya bersih dan nyaman.. Pelayanan nya ramah
Peraturan & keamanan ketat mencegah hal-hal yang tidak diinginkan

[See translation \(English\)](#)



- d. Tercapainya *Respon Time* Pelayanan dengan rata - rata 92% dari unit Customer Service, IGD, IPSRS, MCU dan IT.

Respon Time Pelayanan



Dede inta

2 reviews

★★★★★ a month ago

anak saya pernah dirawat disini pas saya ke igd tengah malam langsung pada gercep. selama dirawat pelayanannya baik, perawatnya juga cepet datengnya kalo kita butuh dan anak saya juga pernah dioperasi disini dokter tht nya ama dokter anastesinya baik nenangin bgt disaat saya panik. makasih banyak dokter histawara udah operasi anak saya sehat selalu ya dok

[See translation \(English\)](#)



1



Shelva kalay shelwin

Local Guide · 35 reviews · 23 photos

★★★★★ 23 hours ago **NEW**

Pelayanan nya sempat lama .
Namun respon dr Cs rumah sakit begitu sigap ketika saya sampaikan keluhan pelayanan yg amat lama, staff rs lsg merespon dgn segera. Terimakasih Rs ummi

Utk cs rumah sakit nya 🌟 5

Utk layanan farmasi nya mohon diperbaiki

[See translation \(English\)](#)



Like



Richie Rich

10 reviews · 1 photo

★★★★★ 2 weeks ago **NEW**

Shalom, Assalamualaikum. Kami Kristen, anak saya di bedah dan di rawat sampai sembuh di RS. Ummi, dengan perlakuan yg baik, tanpa membedakan. Trims dr. Amalia (IGD) dan dr. Teguh (bedah) dan para suster, security dll. Kamar, fasilitas dan pelayanan lebih baik, walaupun kami pakai bpjs, tapi perawat tetap ramah.

Penanganan IGD sangat ramah walaupun semua sibuk.

Hal2 tsb dapat mempercepat kesembuhan pasien dan juga menambah kepercayaan keluarga pasien terhadap RS. UMMI. Trimakasih RS. UMMI.

[See translation \(English\)](#)



1

Wasiati Watie
4 reviews · 2 photos

★★★★★ 7 months ago

Trimakasih buat RS.UMMI pelayanannya alhamdulillah baik cepet dokter,satpam dan perawat2nya padahal pake BPJS tpi alhamdulillah di layanin dengan baik khususnya buat lantai 5 Jasmine A mksh buat suster2 nya baik2 sopan mksh banyak sehat semuanya.

[See translation \(English\)](#)

👍 Like

Widyaningsih Wiguna
2 reviews

★★★★★ 8 months ago

Dari lahiran anak di RS Ummi alhamdulillah pelayanannya memuaskan, dari mulai datang dibantu Security yg sangat sigap.dan respon cepat diambilkan kursi roda dan didorong sampai masuk Igd, pelayanan di pendaftaran juga baik, dokter dan perawatnya baik, ruangnya bagus...terima kasih Rs Ummi.. semoga semakin sukses dan menjadi Rmh sakit terbaik..

[See translation \(English\)](#)

👍 1

Irsyad Muhammad
4 reviews · 1 photo

★★★★★ 9 months ago

Assalamu'alaikum wr wb...
Singkat saja tentang RS Ummi Bogor :

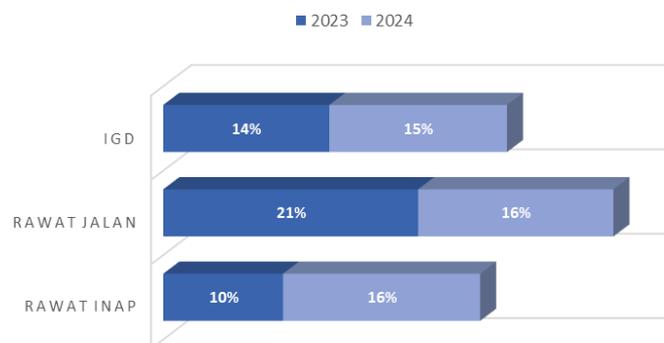
Seluruh teman sejawat RS ummi Bogor terkhusus ruang cattleya 4D tks sdh merawat anak kami dgn cekatan. Hatur nuhun dr. Widyo, Sp. OT yg SDH sangat membantu slalu ngabarin perihal keadaan anak kami pada saat pre OP sampai Post OP menyempatkan waktu disela kesibukannya, tks banyak asisten dr. Widyo yg mau meluangkan waktunya mendampingi saat OP, tks dr. Miqdad, Sp. An yg baik bgt yg ga bikin anak kami takut saat d bius .Sejawat ruang Operasi yg sabar saat observasi karena anaknya ngamuk terus ketendang" juga ya "maafin yaa". Tks semua karyawan RS ummi Bogor yg ga bisa disebutin satu persatu pokonya terbaik,, semoga seluruh kebaikan kalian menjadi ganjaran pahala oleh Allah SWT & senantiasa slalu dalam lingkungannya,, aamiin
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

[See translation \(English\)](#)

👍 1

- e. Meningkatnya rata-rata jumlah pasien rawat inap pada tahun 2024 dibandingkan dengan tahun 2023.

DATA KUNJUNGAN PASIEN



- e. Menjadi RS swasta tipe C dengan jumlah kunjungan pasien tertinggi di Kota Bogor berdasarkan laporan dari BPJS Kesehatan Kota Bogor;
- f. Mendapatkan penghargaan dari BPJS Kesehatan Cabang Kota Bogor sebagai Fasilitas Kesehatan Berkomitmen Pelayanan JKN Tahun 2023



Lampiran

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Direktur Utama RS UMMI Bogor, menyatakan bahwa makalah ini:

Judul : "THE LEADERS" : Upaya Peningkatan Sustainability Pelayanan
Penulis : 1. Ikhsan Nurdiansyah, S.Kep, M.M
2. Annisa Aulia Irsandi, S.M
3. Resty Nur Octaviana, S.KPM
Asal Rumah Sakit : RS UMMI Bogor
Alamat : Jl. Empang II No.2 Kelurahan Empang
Kecamatan Bogor Selatan, Kota Bogor, Jawa Barat 16132
Nomor Telepon : 0251 – 8341600
Narahubung : Ikhsan Nurdiansyah, S.Kep, M.M
Alamat Email : ikhsannurdiansyah18@gmail.com
Nomor Handphone : +6281312528490

Dikirim untuk mengikuti **Lomba PERSI AWARDS 2024** dengan kategori **Leadership And Management**. Makalah ini bukan merupakan hak paten dan dapat diimplementasikan oleh rumah sakit lain tanpa harus meminta izin, serta tidak keberatan bila akan dipublikasikan oleh PERSI dengan tujuan untuk menyebarkan pengetahuan dan pengalaman dalam manajemen rumah sakit.

Bogor, 05 September 2024



dr. Mus Aida, MARS, MH

Direktur Utama RS UMMI Bogor